

Antecedentes

El Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) permite a las personas con discapacidad auditiva o del habla usar el sistema telefónico vía un teléfono de texto (TTY, por sus siglas en inglés) u otro dispositivo. Ahora los usuarios del TRS están a sólo un paso de una nueva opción de TRS. Todo lo que necesitan es una conexión a Internet y pueden usar el servicio de Retransmisión de Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés). Para obtener más información sobre otras formas de TRS, vea la hoja informativa para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_trs.html.

Cómo funciona el servicio de Retransmisión de IP

La Retransmisión de IP permite la comunicación, de quienes tienen dificultad para escuchar o hablar, con cualquier persona en el mundo, a través de una conexión de Internet. Se accede a la Retransmisión de IP con una computadora, conectándose a Internet, en vez de un TTY y un teléfono. Así que las personas que usan Retransmisión de IP no necesitan invertir en un TTY. Simplemente usan la computadora para comunicarse por texto. Al hablar a través del servicio de Retransmisión de IP, las personas sordas o con dificultad para oír o hablar pueden participar en una llamada en conferencia o entrar en línea mientras sostienen una conversación.

En el caso del TRS tradicional, el usuario del TTY se comunica con un centro de TRS mediante líneas telefónicas y el asistente de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) del centro de TRS llama a la parte receptora vía un teléfono de voz. A diferencia del caso recién descrito, la primera parte de una llamada de Retransmisión de IP va de la computadora u otro dispositivo usado por quien llama y habilitado para la red electrónica, al centro de Retransmisión de IP, vía Internet. Normalmente se accede al centro de Retransmisión de IP ingresando a una página en Internet. La segunda parte de la llamada, al igual que con el TRS tradicional, va del CA a la parte receptora,

Cómo funciona el servicio de Retransmisión de IP (Cont.)

por teléfono de voz, a través de la red telefónica pública conmutada.

No hay cargos adicionales al consumidor por el servicio de Retransmisión de IP, más allá del uso de la computadora u otro aparato habilitado para Internet y una conexión a la red electrónica. Todos los costos en que incurren los proveedores de servicios de Retransmisión de IP son compensados con dinero del Fondo TRS interestatal, supervisado por la FCC.

Número geográfico de diez dígitos

A partir del 12 de noviembre de 2009, todos los usuarios de servicios de retransmisión de IP deberían estar registrados con un proveedor de retransmisión de IP predeterminado o primario. Este proceso de registro dará a los usuarios de retransmisión de IP un número geográfico de diez dígitos, desde el cual pueden hacer llamadas o recibirlas. Y pueden hacer llamadas al 911 con la información de su localización, lo que a la vez dirigirá esas llamadas al apropiado Punto de Contestación para la Seguridad Pública (PSAP, por sus siglas en inglés). Esto hace más funcional el acceso equivalente al 911 para los usuarios de Retransmisión de IP.

(Sigue)



Beneficios del servicio de Retransmisión de IP

La Retransmisión de IP ofrece varios beneficios a los consumidores:

- **Disponibilidad** – La Retransmisión de IP está disponible para cualquier persona que tenga acceso a Internet mediante una computadora, un asistente personal digital (PDA, por sus siglas en inglés), un teléfono u otro dispositivo con capacidad de conexión a la red electrónica.
- **Conveniencia** – Los consumidores no necesitan ir a un TTY separado ni salir de la Internet para usar la línea telefónica TTY. La Retransmisión de IP permite a los consumidores hacer llamadas de retransmisión aún sin tener un TTY a mano. Además, los consumidores con frecuencia dicen que es más fácil usar un monitor y el teclado que usar el TTY. La Retransmisión de IP permite teclear más rápido y que los usuarios vean mucho más de la conversación en sus monitores de lo que pueden ver en la pantalla de cristal líquido (LCD, por sus siglas en inglés) del TTY. La Retransmisión de IP también permite a los usuarios imprimir y guardar sus conversaciones.
- **Llamadas múltiples** – Los usuarios del servicio de Retransmisión de IP pueden iniciar simultáneamente llamadas múltiples, llamadas en conferencia o navegar en Internet mientras hacen una llamada.
- **Calidad** – La calidad de transmisión puede ser más rápida vía Retransmisión de IP que vía TTY.
- **Múltiples opciones** - Al igual que los usuarios de la mayoría de los servicios de telecomunicaciones, los usuarios del servicio de Retransmisión de IP pueden seleccionar entre muchos proveedores, sin limitarse sólo a sus proveedores estatales seleccionados, lo que mejora la calidad del servicio.

Presentación de quejas ante la FCC

Si tiene algún problema con el Servicio de Retransmisión de IP, primero trate de solucionarlo con su proveedor. Si no puede resolverlo directamente, usted puede presentar una queja ante la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. Puede presentar su queja usando el formulario en línea que se encuentra en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html.

También puede escribir al Centro para el Consumidor de la FCC, fccinfo@fcc.gov; llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232 o escribir a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo.
- Si está presentando la queja en nombre de otra persona. Y de ser así, dar el nombre de esa persona, dirección, dirección de correo electrónico, teléfono donde se localiza durante el día a esa persona y cuál es su relación con ella.

(Sigue)



Lo que debe incluir su queja (Cont.)

- formato o método de respuesta preferido (carta, fax, teléfono de voz, correo electrónico, TRS, TTY, texto ASCII, grabación de audio o Braille).
- que su queja se relaciona con el TRS.
- el nombre, dirección y número de teléfono (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja.
- una breve descripción de su queja y la resolución que está intenta obtener y una descripción completa del equipo o servicio del cual se queja, incluyendo la fecha de compra, uso o intento de uso.

Para más información

Para obtener más información sobre el servicio de Retransmisión de IP, TRS o para saber más sobre los programas de la FCC destinados a promover el acceso a los servicios para discapacitados, visite el sitio en Internet del Despacho de los Derechos de los Discapacitados en www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html. Para obtener información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb/spanish/ o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ (en inglés) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

05/06/10*

